Board of Funeral Services : Annual report 2003

[Title supplied by cataloguer]

105-03424/

Table of Contents

Our Mission 2

Our Corporate Goals and Values 2

Maintaining Our Focus, While Managing Change 3

Effective Consumer Protection is Our Focus 4

2003 Achievements 5

- Strategic Outcome 1 - Maintaining High Levels of Consumer Protection 5
- Strategic Outcome 2 - Advancing Service Excellence Through Professional Development 5
- Strategic Outcome 3 - Increasing Public Awareness 6
- Strategic Outcome 4 - Managing Uncertainty 6

Board Committee Updates 7

- Complaints Committee 7
- Discipline Committee 9
- Licensing Committee 10
- Compensation Fund Committee 11
- The Inspection Team 12
- Licensing and Administration 14
- Education Review Implementation Committee 16
- Communications and Long Range Planning Committee 17

Board of Funeral Services Financial Outlook 18

- Auditors' Report 18
- Balance Sheet 19
- Statement of Revenue and Expense 20
- Statement of Surplus 20
- Statement of Cash Flows 21
- Notes to Financial Statements 22

Prepaid Funeral Services Compensation Fund

- Balance Sheet 24
- Statement of Revenue and Expense 24

❄ Pour obtenir une copie du Rapport annuel, visitez le site Web du Conseil à www.funeralboard.com ou communiquez avec le bureau du Conseil au 1-800-387-4458 ou (416) 979-5450.

Our Mission

The Mission of the Board of Funeral Services (the Board) is to regulate the provision of funeral services and transfer services in accordance with the *Funeral Directors and Establishments Act* (the 'Act') in order that the public interest may be served and protected.

OUR CORPORATE GOALS AND VALUES

- Protecting the interests of the consumers of Ontario by establishing, implementing, and maintaining high standards of practice, professional expertise and ethics in the provision of funeral services and transfer services in accordance with the *Act*
- Supplying information to consumers about their rights
- Developing, implementing and evaluating an ongoing plan to effectively accomplish the goals and objectives of the Board
- Developing and implementing educational programs for funeral service and transfer service providers
- Consulting with stakeholders in order to ensure their needs and interests are identified
- Developing recommendations to the Government on legislation, regulation, policy and practices

The Minister of Consumer and Business Services retains responsibility for Ontario's consumer protection legislation and regulations and oversees the quality of services provided by the Board.

Maintaining our Focus, While Managing Change

In last year's Annual Report my predecessor, Dr. William Steadman, said that the Board's challenge was "Maintaining our Focus", as the Board navigated the uncertainty of the times. The uncertainty to which he was referring was of course – and continues to be – the dramatic changes to the bereavement sector arising from new and pending legislation the *Funeral, Burial and Cremation Services Act, 2002*.

Dr. Steadman was absolutely right. The changes arising from legislative reform of this magnitude will be significant, and the Board must not only manage the change process on behalf of consumers and licensees, but it must also maintain its focus on the protection of consumers and the professionalism of licensees through the effective day-to-day administration of the current statute, the *Funeral Directors and Establishments Act*.

While the new statute received Royal Assent in December of 2002, it will not come into effect until proclaimed and that will not happen until the Regulations under the Act are drafted and passed. In the meantime, licensees must continue to operate in accordance with the current statute.

Although impending change continues to dominate the horizon, causing a degree of uncertainty, there is one abiding constant that the Board and the citizens of Ontario can continue to count upon – the professionalism of our licensees and their uncompromising dedication to providing the highest level of service to communities across Ontario.

It has been an honour to serve on this Board for the past four years, this last year in the capacity as Chair. Prior to my appointment as a public member of the Board, I confess I knew very little about funeral services. My qualifications for an appointment to this Board came from a 20-year career in public service, primarily in the area of consumer protection.

My years on the Board have given me the opportunity to work closely with many members of this profession. I have come to fully appreciate the unique and important services that funeral directors provide in their communities across the province, and how these services are delivered with compassion, dignity and pride.

As well, my years on the Board have provided me with the opportunity to observe the functioning of the staff of the Board in the delivery of effective programs to ensure that licensees meet high levels of professionalism and competence and that consumers are informed and protected. Be assured that Ontario's consumers and members of the profession enjoy the efforts of a team of highly motivated and dedicated people.

Carl Compton
Chair

Effective Consumer Protection is Our Focus

The year kicked off with the introduction of the *Funeral, Burial and Cremation Services Act, 2002* (FBCSA). The FBCSA received Royal Assent in December 2002. The Ministry of Consumer and Business Services has begun to develop regulations under the FBCSA and will deliver them to stakeholders in due course. The process will involve significant resources and will take time.

As 2004 unfolds, we will begin to see the first cluster of the regulations and look forward to our involvement in the regulation development process. The Board will ensure that it dedicates sufficient resources to provide meaningful input to the drafts to ensure consumers of Ontario are afforded the highest level of protection.

The release of the *Competency Profile for the Ontario Funeral Director* was a huge achievement for the Board and the profession as a whole. The profile will form the basis for all programs of instruction, including future professional development initiatives and training plans for aspiring funeral directors.

Unfortunately, early in the year, the profession had to turn its attention to SARS, which took a strong hold in Ontario in March 2003. The Board worked with Ministry of Health Officials and professional associations to produce four information pieces to assist licensees to deal with the infectious disease.

For their part, licensees stepped up and demonstrated their professionalism in handling both the families whose loved ones were infected with the disease and the health and safety of their own staff. SARS was a reminder of the reality that licensees live with every day and gave them the opportunity to re-examine their own general practices and, in particular, the implementation of Universal Precautions on a daily basis.

In light of recent events in the business world, the Board created an Audit, Finance and Risk Committee to ensure proper governance and oversight of the Board's operations. The Board has given the Committee a clear mandate and it will begin its work in earnest in 2004.

The Board is in the midst of reviewing its procedures wherever possible to ensure that it is carrying out its mandate in line with the best practices of Ontario's other Delegated Administrative Authorities.

The introduction of a risk-based scheduling program for inspections will also allow us to place more focus on licensees who have demonstrated lower levels of compliance, particularly in those areas that affect consumers directly.

The Board is dedicated to a strong regulatory regime that balances enforcement and licensee education to achieve high levels of compliance. The inspection team is encountering high levels of compliance and less resistance to inspections. In surveys, licensees have expressed their support for the inspection program and the efforts the inspection team has made to minimize the intrusions to their daily operations during inspections. Licensees have also expressed their appreciation for the openness of the inspectors to assist where assistance is requested.

We look forward to working with the government to develop strong laws that will strike a balance between consumer protection and a level playing field for all licensees.

The Board members and staff continue to demonstrate their dedication to the consumers of Ontario and should be commended for their efforts. On behalf of the Board and staff, I would like to thank Carl Compton for his leadership and commitment as Chair in 2003.

Joseph Richer

Registrar

2003 Achievements

As part of its business planning process, the Board clearly articulated the priorities and goals for 2003. The Board identified that in order to carry out its mandate and achieve its vision, it must focus on four "Strategic Outcomes":

- Maintaining High Levels of Consumer Protection
- Advancing Service Excellence Through Professional Development
- Increasing Public Awareness
- Managing Uncertainty

Each of these Strategic Outcomes drives the Board's activities for the year and provides a framework for setting annual targets. A report card was developed by the Board to measure its performance against its 2003 targets. Highlighted below are some key achievements this year.

Strategic Outcome 1 - Maintaining High Levels of Consumer Protection

Maintaining high levels of consumer protection requires the Board to continue to efficiently carry out site inspections and ensure high levels of compliance to standards. In addition, it must handle consumer enquiries, concerns and complaints in an effective and timely manner. Effective management of the Compensation Fund is important for continuing to provide financial protection for consumers in the event of the mishandling of trust monies.

Inspections Keep in Step

The Board exceeded its goal of 200 inspections, with the oldest inspection having been done in April 2000.

Complaint Process Continues to Improve

The Board continues to mediate complaints and has maintained its 25% mediation level. In addition, matters are handled promptly - on average a decision is made within 69 days of the receipt of the complaint.

Risk-Based Scheduling in Place for Future Inspections

The Board completed Phase II of its risk-based inspection scheduling program. The inspection staff has begun scheduling inspections based on the level of compliance demonstrated by licensees, and also taking into account related factors such as complaints and reports of the public accountant.

Healthy Compensation Fund

The Board continues to fulfill claims promptly and to maintain a healthy balance and a diversified portfolio.

Strategic Outcome 2 - Advancing Service Excellence Through Professional Development

The Board believes that consumer protection is best provided when supported by a professional development program that continuously raises industry professionalism and education. The Board has recently reviewed funeral service education in Ontario and has developed an implementation plan based for the recommendations in the report.

Funeral Service Education Review Implementation Plan In High Gear

With tremendous assistance from the internship Implementation Committee, the Board launched the Preceptor Training Program in 2003. The program was offered in Toronto and Thunder Bay, and received very positive reviews.

Professional Development 2003 a Success

Successful Professional Development programmes were delivered in Toronto and Thunder Bay.

Proactive Communications With the Profession

The Board published three newsletters and released the *Competency Profile for the Ontario Funeral Director.* It also released several bulletins relating to SARS and general health and safety issues to assist licensees during a particularly troublesome time.

Active Participation in the Bereavement Sector Advisory Committee (BSAC)

The *Funeral, Burial and Cremation Services Act, 2002* received Royal Assent in December 2002 and the Board made several submissions to the Ministry of Consumer and Business Services in respect of the draft legislation.

Strategic Outcome 3 - Increasing Public Awareness

The Board of Funeral Services believes that increased public awareness and education will ultimately lead to increased levels of consumer protection. Increasing the profile of the Board and educating consumers about the need to deal with duly licensed funeral establishments or transfer services will continue to be key areas of focus.

Public Awareness on the Rise

The Board committed to both print and radio advertisements in 2003. The Board also began developing a new consumer information piece.

Consumer Access to the Board Made Easier

To facilitate consumer access to the Board, the Board's contact information has been added to every business licence issued in 2003. The business licences must be posted near the main entrance of the business to which it relates.

Web Site Enhancements Improve Communications

The Board continues to look at ways to improve its web site for consumers and the profession. Recommendations from consumers and profession are being reviewed and wherever possible recommendations are being implemented. It is anticipated that early in 2004 a directory of service providers will be available on the Board's site.

Strategic Outcome 4 - Managing Uncertainty

Given the enormous amount of uncertainty that arose from the recommendations of the review of the seven Delegated Administrative Authorities and more specifically, the anticipated legislative reform for the bereavement sector, the Board strongly believes that the key to its ongoing success will be maintaining a focus on its mandate and operational delivery. The Board is periodically revisiting and if necessary, adjusting its goals to ensure that it is on track in achieving its Strategic Outcomes. The Board is also committed to maintaining ongoing communications with staff and the profession at large.

No Loss of Focus on Current Mandate and Operational Delivery

The goal of the Board was to maintain numbers of inspections and quality of service. In 2003 the Board inspection staff exceeded the 2002 goal of 200 inspections.

Board Accountability Strengthened

The Board created an Audit, Finance and Risk Committee to ensure that best practices with respect to governance are in place within the Board.

Ongoing Communication with the Profession

The Board kept the profession informed of ongoing initiatives through regular newsletters and bulletins.

Board Committee Updates

The Board of Funeral Services has established eight Committees or Teams, which together enable the Board to carry out its mandate and strive towards achieving the Strategic Outcomes of its business plan:

- Complaints Committee
- Discipline Committee
- Licensing Committee
- Compensation Fund Committee
- Inspection Team
- Licensing and Administration
- Education Review Implementation Committee
- Communications and Long Range Planning Committee

While the activities of each Committee may contribute more directly to one or two specific Strategic Outcomes in our Annual Business Plan, it is the combined efforts and cooperation of the Committees and the Board that has enabled the organization to achieve its greatest success. The following are the reports of each Committee's findings, activities and accomplishments in 2003.

COMPLAINTS COMMITTEE

Mandate

The mandate of the Complaints Committee is to consider and adjudicate consumer complaints regarding the conduct of any licensee.

Complaint Summary

The Board of Funeral Services received twenty complaints between November 1, 2002 and October 31, 2003. Of these, seventeen were dealt with in 2003 and three will be carried forward into fiscal year 2004.

Of the twenty complaints reviewed by the Committee this year, (3 from 2002 and 17 from 2003) the following is a breakdown of their dispositions:

In favour of licensee	5
In favour of complainant	8
Mediated by Board Staff	5
Referred to Discipline	2

Although either party in the complaints process may appeal the decision and recommendations of the Complaints Committee to the Licence Appeal Tribunal ("LAT"), no appeals were made this year.

When complaints are received from licensees, the Committee reminds the parties that the complaints process should not be used as a forum to resolve their business disputes. While this has been an area of concern in the past, in 2003, there was only one complaint from one funeral director against another.

Resolved Disputes

The Committee is pleased that the staff was able to resolve 25% of the complaints received. The Committee reviews every resolution to ensure that it is appropriate given the circumstances. The Committee was satisfied with all of the resolutions presented. The resolutions resulted in the consumers receiving refunds or price reductions for a total value of $3,439.00.

High Level Of Service

Some time ago, the Committee set a target of 90 days in which it would either make a decision about a complaint or to resolve the matter through mediation. This year, the average turnaround time was 69 days. The Committee is very proud of this significant accomplishment.

Concerns About Type of Complaints

The Committee is concerned about a number of complaints against funeral directors when there has been a dispute among family members as to who has the right to make funeral arrangements. In these cases, the Committee reminded licensees of their obligation to deal with the correct person.

Learning From Complaints

The Committee often uses the Board's newsletter as an educational tool to advise licensees of issues that result in complaints. In 2003, the Committee published two articles entitled "Guarantee Your Prepaid Contracts? A Few Things to Remember" and "From whom do I take direction?" As the title suggests, the first was a reminder for licensees to ensure their guarantees were properly outlined in their contracts. In the second article, the Committee provided information to licensees to assist them in determining who has the legal authority to make the arrangements according to existing laws in Ontario.

The number of complaints continues to be below the yearly average and is very low relative to the number of deaths recorded annually. The consumers of Ontario are well served by the licensees who are well-versed in statutory and regulatory requirements and continue to demonstrate a professional level of service. The Board is committed to increasing public awareness through public advisories, its web site and information packages made available to the public. The Board responded to 42 consumer requests for information, including 19 requests for complaint forms.

The Complaints Committee is pleased that Ontario's consumers who are in need of funeral services are being cared for in a professional manner.

Allan Lee

Chair

DISCIPLINE COMMITTEE

Mandate

The mandate of the Discipline Committee of the Board of Funeral Services is to hear cases involving allegations of professional misconduct against licensed funeral directors following established procedures. Cases may be referred to the Discipline Committee by the Complaints Committee, the Executive Committee, and the Board itself.

The Board of Funeral Services is represented by legal counsel and the funeral director has the right to be represented by legal counsel. The Discipline Committee is also advised by independent legal counsel. Decisions rendered by the Discipline Committee can be appealed to the Licence Appeal Tribunal ("LAT"), a body independent from the Board.

The decisions of the Discipline Committee are published in the Board's newsletter, and occasionally the Committee publishes articles intended to assist licensees in avoiding conduct that can lead to disciplinary action.

Cases Heard in 2003

In 2003, the Discipline Committee heard only one case, but it involved three funeral directors. Two other matters that were referred to the Committee in 2003 will be heard in 2004.

The three funeral directors pleaded guilty to the allegations. All three were found guilty of professional misconduct for failing to refund excess funds after prepaid funeral contracts were fulfilled upon the death of the beneficiary.

Two of the funeral directors also pleaded guilty and were found guilty of failing to place monies for prepaid contracts into trust in accordance with the *Funeral Directors and Establishments Act* (the "Act") on a number of occasions. They also pleaded guilty and were found guilty of failing to supply the consumer with a copy of an investment receipt in accordance with the Act and failing to make out the required documentation for prepaid contracts.

The Discipline Committee ordered the following penalties, which were in line with the joint submissions made by the parties and representative of their respective roles and responsibilities in the misconduct. One funeral director's licence was suspended for twelve months and the funeral director was reprimanded. The funeral director was also ordered to pay a fine of $2,000. The second funeral director's licence was suspended for a period of ten months and the funeral director was reprimanded. The funeral director was ordered to pay a fine of $1,000. The third funeral director's licence was suspended for a period of one month and the funeral director was reprimanded. The funeral director was ordered to pay a fine of $1,000.

All three funeral directors were ordered to attend Professional Development 2004 and will have restrictions placed on their licences once they are restored. The restrictions will include, among others, a prohibition on supervising students and managing a location and will remain for various periods of time.

All fines that are ordered by the Discipline Committee are paid into the Province's Consolidated Revenue Fund.

Related Matters

On May 22 and July 15, 2003, respectively, two funeral directors resigned their funeral director's licences and undertook to never reapply for a licence as a result of having accepted monies under prepaid contracts and failing to place the funds into trust. One of the funeral directors has agreed to repay the misappropriated funds over a period of time.

Joseph Salini
Chair

LICENSING COMMITTEE

Mandate

The Licensing Committee is composed of three members of the Board, at least one of whom is a public member, and is an extremely active Committee. The members are committed to continually improving the licensing process and the education of funeral directors in the Province. The Committee considers all matters that are referred to it by the Registrar regarding the eligibility of applicants for licences or licence renewals. The Committee also considers any other matters related to licensing such as examinations, internship programs and professional development. In addition to its regular responsibilities, the Committee continues to focus on plans for the future. Over the past year, the Committee met at least monthly and dealt with a number of important issues, which are detailed below.

Professional Competency Profile

In June 2003, the Professional Competency Profile for the Ontario Funeral Director was distributed to Ontario licensees, as well as to the professions' regulators and associations across Canada. The Competency Profile provides the basis for the curriculum of funeral service education in Ontario, including professional development for funeral directors. In order to make educational programming meaningful and relevant, everything that funeral directors are taught must relate to the Competency Profile. The document is also being used as the foundation for the Education Review Implementation Committee's work and we hope it will be of assistance in developing a national profile.

FSE Accreditation

The Committee continues to support the Funeral Service Education Program offered at Humber Institute of Technology and Advanced Learning (formerly known as Humber College) in its endeavor to become accredited by the American Board of Funeral Service Education (ABFSE). The program submitted its Self-Study Report in April and was prepared to receive the ABFSE Evaluation Committee in November 2003. The decision of the ABFSE will be released in April 2004.

Professional Development Program

Quality professional development programming is a priority for the Committee and it is proud to report that the two programs run this year were very well received, as indicated by participant surveys. Professional Development 2003 Toronto was held in April with 354 licensees, 4 students and 1 Humber instructor attending the 1 1/2 day program.

Immediately following Professional Development 2003 in Toronto, the Committee successfully delivered the inaugural Preceptor Training Program, which was attended by 27 licensees.

Professional Development 2003 Thunder Bay was held in September (every 5 years the Board takes the program to Thunder Bay) – 15 licensees attended the 1 1/2 day program. A second successful Preceptor Training Program was also held in Thunder Bay and was attended by 14 licensees.

The Committee continues to try to meet the needs of licensees, by addressing the recommendations that participants make in surveys and program evaluations.

Practical Examiners Training Session

The Committee held an enhanced Training Session for Practical Examiners in April 2003. The foundation of the presentation was the Practical Examiner's Handbook that was distributed last year. The handbook was developed to ensure uniformity of examinations, the maintenance of embalming standards and to help examiners more objectively assess the ability of candidates to embalm.

Licensing Examinations

Licensing exams are continually reviewed and updated to reflect the ongoing changes in the profession. The Committee was pleased to present awards to Jacqueline Shambleau of Humber College and Jean-Guy Blanchet of Collège Boréal for achieving the highest marks on the Licensing exams for their respective programs.

Members of the Licensing Committee, the Manager of Licensing and Administration, the Registrar, the Coordinator of Administrative Services and the Professional Competence Officer are to be applauded for their commitment, effort and perseverance with respect to the issues that the Committee undertook this year. The Committee also very much appreciated the support of the Board members and the rest of the Board staff.

Patrick McGarry

Chair

COMPENSATION FUND COMMITTEE

Mandate

The Compensation Fund Committee administers the affairs of the Prepaid Funeral Services Compensation Fund, which provides compensation to consumers when prepayment funds are mishandled. In all cases, claimants must support their claims to the Committee with sufficient documentation.

Claims Paid

In 2003, the Committee approved two claims. One claim was carried forward from 2002 in respect of a funeral home whose licence was revoked. The claim is the last of several claims filed in 2002, in respect of this operator. The other claim arose from an incident where the licensee had inadvertently failed to re-invest money in accordance with the legislative requirements. The funeral home, now under new ownership, fulfilled the contract and the Compensation Fund compensated the estate for only the surplus that would have accrued had the monies been invested properly. The total of the claims was valued at approximately $9,400.

Managing The Fund

During the year, the Committee reviewed the fund finances with the Trustee to ensure the fund is sufficiently diversified and secured. The Committee also reviewed the trust agreement and schedule of fees. At the year-end, the fund was valued at approximately $1.7 Million.

The Committee would like to thank the members of the staff for their excellent work, and the Board for its support.

Thomas (Tom) Preston

Chair

THE INSPECTION TEAM

Inspections as an Educational Tool

The inspection team uses the inspection process as an educational tool to assist the Board in fulfilling its mandate. The balanced approach of using both enforcement and education to achieve high levels of compliance has been well received by licensees.

The inspection team continues to make changes to its processes by considering and balancing the needs of consumers and the needs of licensees. The team keeps current about consumers' needs through inquiries and complaints, and licensees' needs through surveys and discussions.

Introduction to Risk-Based Scheduling

The inspection team introduced a newly developed risk-based inspection scheduling program in 2003. The program allows the team to make the most effective use of its resources by focusing on those licensees who demonstrate lower levels of compliance and acknowledging those who have a proven record of high compliance. In addition to the manager of the operation being inspected, the new initiative will also involve the licensed operator, thereby allowing the licensed operator to implement, where applicable, necessary changes to its other locations.

The inspection team also identified and reviewed non-compliance issues, assessing each on the basis of frequency and risk to the public. It then identified methods of reducing the frequency and thereby the risk to the public. The team will implement, wherever possible, initiatives to achieve these goals.

While the effects of risk-based inspections will be difficult to measure and may not be seen for sometime, the team is committed to regularly assessing these and other issues it may identify.

Education Through Presentations and Newsletters

The inspection team contributed to licensee education through its seminar, "Compliance in a Changing Environment", which was delivered at Professional Development 2003. The session provided licensees with a broad overview of regulatory obligations and provided a forum for licensees to ask questions and discuss issues with the inspection team and their peers. The program was attended by over 200 licensees and was very well received.

The team also contributed articles to all of the Board's Newsletters. Based on the positive feedback received, the team plans to continue to provide relevant material to assist the profession in the future. The members of the team will continue to attend association meetings, which allows them the opportunity to consult with the stakeholders in a less formal environment.

Inspection Details for 2003

The inspection team surpassed its goal of 200 inspections for 2003. The team also ensured the refunding of over $36,000 owing to consumers. The following is a breakdown of the inspection data for 2003.

Inspections (total)	226
Routine	206
New Premises or New Ownership	14
Premises Closed	6
Refunds to consumers	$36,372

The inspection letters to licensees have been revised to cite the relevant sections of the legislation for the licensee's ease of reference. The changes clearly set out that which is expected of the licensee.

Investigations

During 2003, 20 investigations were conducted and of those 17 were closed. The investigations involved a variety of issues: including the misappropriation of prepaid funds, licensees following improper procedures, improper advertising and unlicensed persons providing funeral services.

In some cases, these investigations determined that the allegations were unfounded. In others, caution letters were sent to the parties, and in two cases the funeral directors voluntarily resigned their licences, rather than face disciplinary hearings.

Observations About Overall Compliance

While a slightly higher number of non-compliance items were reported in 2003 inspections (7.3 in 2002 compared to 8.9 in 2003), the increase is attributed to more detailed reviews of contracts and price lists. The team focused on these documents to ensure that they are as consumer friendly as possible. The team stressed the importance of consistency of terminology in all documents. Generally, the items that arose in inspections were of a minor nature and were often readily remedied by licensees.

The documentation that the inspection team reviewed showed that consumers are receiving accurate information, which will result in consumers being better informed.

Commitment to Service, Responding to Stakeholder Needs

The team's commitment to service is exhibited by the reduction in the average time that it takes to deliver inspection letters to licensees after an inspection. The time has been reduced from 8 days in 2002 to just over 7 in 2003.

Based on information collected in a 2002 survey, the team has affected changes to its practices that will allow it to provide better service to licensees without compromising consumer protection. The team responded to licensee suggestions by committing to follow up on licensee inquiries within two business days. The team also considered ways and circumstances under which it could announce inspections without compromising consumer protection. In cases where licensees have demonstrated very high levels of compliance, particularly in areas that affect consumers directly, the inspector will have the discretion of announcing the inspection prior to her or his arrival.

Every licensee inspected in 2003 was surveyed about the inspection program. The inspection team will review the results (data) and make every effort to address the comments and recommendations. The team welcomes the feedback and believes licensees greatly appreciate the opportunity to provide input about the system. This is further demonstrated by the high response rate (80%) over the past three years.

The inspection team believes that its balanced approach and the openness and transparency of the inspection program have contributed significantly to an improved relationship with licensees. This approach has also resulted in higher levels of compliance, which benefit the consumers of Ontario.

What's in Store for Next Year

Regulations are currently being drafted for the new *Funeral, Burial and Cremation Services Act, 2002*. The inspection team anticipates a busy 2004 as it prepares to educate licensees and the public about changes created by the new legislation.

The inspection team is committed responding to licensee comments and concerns, while protecting the public interest.

René Brakel

Manager, Inspections & Investigations

LICENSING AND ADMINISTRATION TEAM

The team is very professional as the first point of contact and provides administrative support to the Board and staff in day-to-day operations. The team also processes licences and works diligently to coordinate professional development programming for licensees and many other projects.

Licensing / Registration

For the second year in a row, the team met its target of processing approximately 3,000 licences (both personal and establishment) within 30 days of the application deadline. We continue to make necessary adjustments to the licensing procedure to ensure that it is effective and efficient. In 2003, the team took, on average, 7 days to process a renewal of a funeral director's licence.

The team put together a list of Frequently Asked Questions and common errors on licence applications to assist licensees and to reduce the number of errors. In the case of the establishments, a checklist was sent with the 2004 renewal forms to assist those completing the forms. The team will continue to track the common errors and identify ways to reduce such occurrences.

STATISTICS FOR 2002/2003

Registrations and licences issued in 2003	#
Funeral directors	
Active	1813
Inactive	683
Conditional	18
Resigned	2
Revoked	0
Suspended	4
Emeritus	47
Re-instated	6
Registered Transfer Service Operators	5
Labour Mobility Transfer	1

Licences 2003	Funeral Establishments	Transfer Services
Offering Services to the Public	568	30
Not Offering Services to the Public	3	-
Conditional	2	-
Revoked	-	-
New establishments	7	3
Changes of ownership	15	-
Closed	4	1

Proposals/Orders/Conditions

Most licensees, after reviewing the proposals, accepted the conditions without issue. Only one of the proposals was appealed to the Licence Appeal Tribunal (LAT). The team continues to monitor the conditions placed on licensees.

Proposals and Orders	Funeral Director	Funeral Establishment	Transfer Service
Conditional licence proposals	7	1	-
Refusals to issue licences	-	1	-

Education & Professional Development

The team met its goal to deliver a program for preceptors to "Train the Trainers". Offering such a program helps the Board to meet its commitment to assist licensees with the training and development of future funeral directors. We anticipate that interns will also benefit greatly from the program.

As a way to begin promoting Ontario programming outside of the province, the team invited members of the profession from a few neighbouring jurisdictions to attend Professional Development 2003 in Thunder Bay. While no licensees attended from outside of Ontario, the Board was pleased that the out-of-province regulators acknowledged that the programming was worthy of credit for their licensees.

PD 2003 in Toronto and Thunder Bay were well received and we have already incorporated changes to the programming for 2004 based on licensee recommendations. Based on the team's recommendation, in 2004 licensees will have nine choices of sessions to attend, which is one more than in previous years. The Preceptor Training Program will also be available for professional development credit. These are just a few ways the team has been working to meet the needs of licensees in the area of education.

In 2003, 86 interns registered for internships. The team has been actively working with the Internship Implementation Committee to continue to tailor the Preceptor Training Program to meet the needs of preceptors and interns. The team always considers the stakeholders' needs as it strives to ensure a positive experience for both interns and preceptors.

Exams attempted in 2003

	Licensing Exams December 2002	Licensing Exams June 2003	Active/Inactive Exams	Re-instatement Exams	Out of Province
Intern candidates	12	73	-	-	-
Other candidates	2	-	3	4	1

Improving Information and Access to Services

Not only did the Board meet its target of publishing three newsletters this year, it was also involved in the development of four notices for licensees dealing with SARS and best practices relating to health and safety.

As part of our continuing commitment to promote consumer awareness and communication to licensees, we have reviewed recommendations from licensees and consumers about our web site and will be implementing some of these recommendations as cost and time permit. The most significant addition will be the listings of funeral establishments and transfer services to the web site. Current newsletters, annual reports and bulletins will continue to be placed on the web site, along with some standard forms that will soon be added to the site.

Goals and Objectives 2004

The following are some of the goals and objectives the licensing and administrative team has set for 2004:

- We will ensure that the profession is kept abreast of the regulatory development initiative through the web site, newsletter and special mailings when necessary.
- Wherever possible, we will continue to implement changes to the web site based on input from consumers and licensees.
- With the Licensing Committee we will investigate options for making the Preceptor Training Program a mandatory requirement for all preceptors.
- We will continue to promote Professional Development & the Preceptor Training Program to other jurisdictions.

Susan Beck

Manager, Licensing and Administration

EDUCATION REVIEW COMMITTEE

Some very exciting changes were adopted and set in motion this year, as the Education Review Committee moved to implement some of the recommendations from the *Report on Funeral Service Education in the Province of Ontario*. Not the least of which was the introduction of the Professional Competence Officer, who is now in full swing. The Professional Competence Officer hired by the Board is assisting the Committee with the implementation of the various recommendations.

All the recommendations continue to be weighed against the Competency Profile released last year. It has been an invaluable tool in determining whether the recommendations are relevant to the needs of the profession and the consumer.

The Internship Implementation Committee, in conjunction with the Licensing Committee, presented the inaugural Preceptor Training Program in 2003, in Toronto. The program was also offered in the fall, in Thunder Bay. Both events were highly successful. The program teaches funeral directors how to teach interns and all those who participated agreed that the course would go a long way toward improving the internship experience for all involved.

The Preceptor Training Program was also the first new course to be approved by the Board for credit for professional development (outside of the current professional development format). The Professional Development Implementation Committee continues to move toward a credit based system. The Committee received a wonderful response to its call for expressions of interest to potential providers, such as colleges and organizations that specialize in adult training.

The Pre-Admission and Academic Implementation Committee reviewed a number of the recommendations put forward in the Report. After a comprehensive review of the pre-admission process, the Committee concluded that the pre-admission process was rigorous and universally applied. The Committee will continue to review the remaining recommendations from the Report.

When the Education Report was originally presented to the profession, I promised that this Report would not sit on a desk and that the recommendations would be effectively and energetically implemented. We have continued to work hard this year to be true to that promise and are gratified with the progress that has been made. We appreciate the interest and enthusiasm of the profession as we move these innovative methods forward. To obtain further details, contact the Board for a copy of the Implementation Report Card.

Scott Doney
Chair

COMMUNICATIONS & LONG RANGE PLANNING COMMITTEE

Mandate

In 2003, the Committee expanded its mandate to include communications. Hence the addition of "Communications" to the title. The Committee was busy in 2003, meeting several times with an emphasis on communication, but eventually moving its focus to the Board's business plan for 2004.

As part of its revised mandate, the Committee now reviews Board publications. The Committee reviewed three newsletters and several notices to the profession.

Communication is not only important to the profession, but also most important to consumers. In 2003, the Committee approved the consumer outreach program which covered three specific areas.

Radio: Public advisories about the role of the Board, making final arrangements and information about pre-planning were aired on two radio stations in Ontario.

Print media: Public advisories were placed in selected magazines during the year.

Consumer Brochure: A focus group met to review a draft brochure.

Significant Achievements

The Committee assisted in the development of the 2004 Business Plan, identifying future goals, targets and timelines for 2004. During 2003, the Committee reviewed the level of success the Board had in achieving its goals for 2003.

On behalf of the Committee, I would like to thank the staff of the Board of Funeral Services for its on-going support.

Bruce T. Humphrey
Chair

Financial Outlook

Harris & Wright audited the Board of Funeral Services and the Prepaid Funeral Services Compensation Fund. They reported that the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Board as at October 31, 2003. Complete financial statements are available from the Board of Funeral Services upon request.

AUDITORS' REPORT

To the Directors of
Board of Funeral Services

We have audited the balance sheet of the Board of Funeral Services as at October 31, 2003 and the statements of revenue and expense - operations & special initiatives, surplus, and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Board's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluation of the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Board as at October 31, 2003 and the results of its operations and cash flows for the year then ended in accordance with generally accepted accounting principles.

Harris & Wright

Toronto, Ontario December 28, 2003

Chartered Accountants

BOARD OF FUNERAL SERVICES

(Under the *Funeral Directors and Establishments Act*, 1989)

BALANCE SHEET

October 31, 2003

		Comparative 2002
ASSETS		
Current assets:		
Cash and bank	$ 134,879	$ 31,315
Sundry receivables (Note 4)	17,611	34,917
Prepaid expense	17,356	39,965
	169,846	106,197
Investments - at cost: (Note 3)	2,081,182	2,205,747
Capital assets - at cost: (Note 2a)		
Office furniture and equipment	199,015	206,941
Leasehold alterations	21,353	21,353
	220,368	228,294
Less - Accumulated depreciation	124,740	120,047
	95,628	108,247
	$ 2,346,656	$ 2,420,191
LIABILITIES		
Current liabilities:		
Accounts payable and accrued liabilities	$ 65,321	$ 42,351
Deferred licence fee revenue (Note 2b)	198,685	200,950
	264,006	243,301
	2,082,650	2,176,890
Surplus	$ 2,346,656	$ 2,420,191

BOARD OF FUNERAL SERVICES

STATEMENT OF REVENUE AND EXPENSE - OPERATIONS & SPECIAL INITIATIVES

Year ended October 31, 2003

		Comparative 2002
REVENUE		
Funeral Directors' licence fees	$ 377,125	$ 377,100
Funeral Establishments' licence fees	796,510	806,875
Transfer Service licence fees	17,720	14,615
	1,191,355	1,198,590
Duplicate certificates	270	310
Student registration fees	4,600	4,050
Student examination fees	13,550	16,000
Professional development	83,305	62,834
Investment revenue	103,530	104,926
Administration fees - Compensation Fund	3,000	5,000
Sale of Directories, Acts and Miscellaneous revenue	8,145	10,614
Reimbursement - Ministry of Consumer and Business Services	27,311	41,079
	1,435,066	1,443,403
EXPENSE		
Salaries, benefits and compensation	$ 702,665	$ 594,855
Transportation and communication	264,848	256,793
Services	202,471	314,300
Supplies and equipment	225,943	218,453
	1,395,927	1,384,401
EXCESS OF REVENUE OVER EXPENSE - OPERATIONS	39,139	59,002
SPECIAL INITIATIVES (NOTE 7)	133,379	208,877
EXCESS OF EXPENSE OVER REVENUE AFTER SPECIAL INITIATIVES	$ (94,240)	$ (149,875)

BOARD OF FUNERAL SERVICES

STATEMENT OF SURPLUS

Year ended October 31, 2003

		Comparative 2002
BALANCE, beginning of year	$ 2,176,890	$ 2,326,765
EXCESS OF EXPENSE OVER REVENUE AFTER SPECIAL INITIATIVES	(94,240)	(149,875)
BALANCE, end of year	$ 2,082,650	$ 2,176,890

BOARD OF FUNERAL SERVICES

STATEMENT OF CASH FLOWS

Year ended October 31, 2003

		Comparative 2002
CASH PROVIDED FROM (USED IN) OPERATIONS		
Excess of expense over revenue after special initatives	$ (94,240)	$ (149,875)
Items not affecting working capital:		
Depreciation and amortization	24,750	23,537
Working capital from (used in) operations	(69,490)	(126,338)
Net change in non-cash working capital (see below)	60,620	2,405
Cash provided from (used in) operations	(8,870)	(123,933)
CASH PROVIDED FROM (USED IN) INVESTING ACTIVITIES		
Capital asset additions	(12,131)	(25,749)
Increase (decrease) in cash	(21,001)	(149,682)
Cash at beginning of year	2,237,062	2,386,744
CASH AT END OF YEAR	$ 2,216,061	$ 2,237,062
Cash at end of year represented by:		
Cash	$ 134,879	$ 31,315
Investments	2,081,182	2,205,747
	$ 2,216,061	$ 2,237,062
NET CHANGE IN NON-CASH WORKING CAPITAL		
Increase (decrease) in:		
Current assets:		
Sundry receivables	$ (17,306)	$ (42,862)
Prepaid expense	(22,609)	22,930
	(39,915)	(19,932)
Current liabilities:		
Accounts payable and accrued liabilities	22,970	(18,512)
Deferred licence fee revenue	(2,265)	985
	20,705	(17,527)
NET INCREASE (DECREASE) IN NON-CASH WORKING CAPITAL	$ (60,620)	$ (2,405)

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

Year ended October 31, 2003

1. MISSION

The mission of the Board of Funeral Services (the 'Board') is to regulate the provision of funeral services and transfer services in accordance with the *Funeral Directors and Establishments Act* (the 'Act') in order that the public interest may be served and protected.

Corporate Goals and Values:

- Protecting the interests of the consumers of Ontario by establishing, implementing, and maintaining high standards of practice, professional expertise and ethics in the provision of funeral services and transfer services in accordance with the Act;
- Supplying information to consumers about their rights;
- Developing, implementing and evaluating an ongoing plan to effectively accomplish the goals and objectives of the Board;
- Developing and implementing educational programs for funeral service and transfer service providers;
- Consulting with stakeholders in order to ensure their needs and interests are identified;
- Developing recommendations to the Government on legislation, regulation, policy and practices.

The Minister of Consumer and Business Services retains responsibility for Ontario's consumer protection legislation and regulation and oversees the quality of services provided by the Board.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

(a) Depreciation

Depreciation on furniture and equipment is provided on the straight-line basis using a 10% annual rate. Leasehold alterations are written off over the term of the lease.

(b) Deferred licence fee revenue:

Deferred licence fee revenue represents the prepaid portion of fees that pertain to the last two months of the calendar year.

3. INVESTMENTS - Market value $2,104,635 (2002 - $2,225,542)

		Comparative 2002
PRIN-CANADA - 2.985%, maturing October 1, 2003	-	204,039
TD Canadian Money Market	$ 51,302	$ 50,170
Canada Bond - 4.367%, maturing December 1, 2005	215,481	206,217
Canada Bond - 5.082%. maturing June 1, 2008	1,097,097	1,038,998
Canada Bond - 3.958%. maturing March 15, 2009	405,728	-
Province of Ontario - 4.407%, maturing December 2, 2006	210,949	201,350
Ontario Hydro - 2.490%, maturing October 15, 2004	100,625	-
Ontario Savings Bond CS02 2.75%, maturing June 21, 2009	-	504,973
	$ 2,081,182	$ 2,205,747

All investment transactions were made within the scope of the Board's by-laws.

4. SUNDRY RECEIVABLES

		Comparative 2002
Ministry of Consumer and Business Services - reimbursement	$ 12,097	$ 24,401
Compensation fund and miscellaneous revenue	5,514	10,516
	$ 17,611	$ 34,917

5. **LEASE COMMITMENTS**

Office space is leased under a long-term agreement expiring September 1, 2006. Autos, which are leased for the inspectors, have lease expiry dates of May 2004 and September 2004. Future minimum rental payments under the leases with expiry dates of one year or more consisted of the following at October 31, 2003:

2004	$ 30,984
2005	15,060
2006	13,805
	$ 59,849

6. The Compensation Fund Committee manages the affairs of the Prepaid Funeral Services Compensation Fund that was established under the *Funeral Directors and Establishments Act, 1989.*

7. **SPECIAL INITIATIVES**

Professional development - Thunder Bay	$ 3,568	$ -
Labour Mobility Forum expense - Competency Profile	4,998	9,970
Public relations	84,282	104,406
Web site	7,507	8,449
Computer - consulting	12,220	38,906
Accreditation	2,074	3,991
Education Review	18,730	43,155
	$ 133,379	$ 208,877

The Excess of Expense of $94,240 (2002: $149,875) is a direct result of the Board's decision to draw on it's accumulated surplus for these planned budget initiatives.

8. Certain comparative figures have been adjusted to conform with current year presentation

PREPAID FUNERAL SERVICES COMPENSATION FUND

(Under the *Funeral Directors and Establishments Act*, 1989)

BALANCE SHEET

October 31, 2003

		Comparative 2002
ASSETS		
Current assets:		
Cash:		
Toronto Dominion Bank	$ 27,456	$ 24,552
TD Private Client Group	15,185	3,585
Interest receivable	8,151	3,961
	50,792	32,098
Investments - at cost (Note 3)	1,713,008	1,686,208
	$ 1,763,800	$ 1,718,306
LIABILITIES		
Current liabilities:		
Accrued trust administration fee	$ 1,435	$ 4,998
Accrued administration costs	3,000	5,000
Accrued legal fee	424	4,288
Accrued audit fee	2,500	2,500
Sales tax and sundry	1,143	302
	8,502	17,088
Surplus	1,755,298	1,701,218
	$ 1,763,800	$ 1,718,306

STATEMENT OF REVENUE AND EXPENSE

Year ended October 31, 2003

		Comparative 2002
Revenue:		
Initial payments	$ 2,700	$ 3,600
Capital gains distributions	-	21,071
Interest and dividend income	78,546	82,578
	81,246	107,249
Expense:		
Administration costs	3,000	5,000
Bank charges	25	43
Prepaid funds compensated	9,410	63,458
Professional fees	3,340	7,203
Trust administration fees	11,391	10,552
Unrecovered settlement undertaking	-	4,800
	27,166	91,056
Excess of revenue over expense	$ 54,080	$ 16,193

Conseil des services funéraires : Rapport annuel 2003

[Titre fourni par le catalogueur]

Table des Matières

Notre mission 2

Valeurs et buts corporatifs 2

Maintenir le cap tout en gérant les changements 3

Protéger le consommateur: notre point de mire 4

Réalisations dans notre plan d'affaires de 2003 5

- Résultat Stratégique N° 1 - Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur 5
- Résultat Stratégique N° 2 - Promouvoir l'excellence du service par le biais du perfectonnement professionnel 5
- Résultat Stratégique N° 3 - Accroître la sensibilisation du public 6
- Résultat Stratégique N° 4 - Affronter lincertitude 6

Le Point sur les Comités du Conseil 7

- Comité des plaintes 7
- Comité de discipline 9
- Comité des permis 10
- Comité du fonds d'indemnisation 11
- L'équipe d'inspection 12
- L'équipe des permis et l'administration 14
- Comité de révision de l'éducation 16
- Comité des communications et de planiffication à long terme 17

Aperçu financier du Conseil des services funéraires 18

- Rapport des vérificateurs 18
- Bilan 19
- État des revenus et des dépenses - opérations et démarches spéciales 20
- État de l'excédent 20
- État de l'encaisse 21
- Notes accompagnant les états financiers 22

Fonds de compensation des services funéraires prépayés

- Bilan 24
- État des revenus et des dépenses 24

Notre Mission

La mission du Conseil des services funéraires (le Conseil) est de réglementer la prestation de services funéraires et de services de transfert conformément à la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires* (la « Loi »), afin de servir et de protéger l'intérêt du public.

VALEURS ET BUTS CORPORATIFS

- Protéger l'intérêt des consommateurs en Ontario en établissant, en instaurant et en maintenant des normes élevées d'exercice de la profession, de compétence professionnelle et de déontologie en matière de prestations de services funéraires et de services de transfert conformément à la Loi
- Informer les consommateurs de leurs droits
- Élaborer, instaurer et évaluer un plan permanent visant à atteindre efficacement les buts et les objectifs du Conseil
- Élaborer et instaurer des programmes en éducation à l'intention des fournisseurs de services funéraires et de services de transfert
- Consulter les intervenants dans le but d'identifier leurs besoins et leurs intérêts
- Élaborer des recommandations à l'intention du Gouvernement au niveau de la législation, des réglementations, des politiques et des pratiques

Le Ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises détient la responsabilité de la législation et de la réglementation sur la protection des consommateurs en Ontario et supervise la qualité des services fournis par le Conseil.

Maintenir le cap tout en gérant les changements

Dans le Rapport annuel de l'an dernier, mon prédécesseur, le Docteur William Steadman, déclarait que le défi pour le Conseil consistait à « Maintenir le cap », alors que celui-ci traversait des temps incertains. L'incertitude à laquelle il faisait référence était bien sûr – et est toujours – les changements considérables qui seront apportés au secteur du deuil en raison d'une nouvelle législation imminente: la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.

Le Docteur Steadman avait absolument raison, car les changements provenant d'une réforme législative de cette ampleur seront importants. Le Conseil ne doit pas seulement gérer le processus du changement au nom des consommateurs et des titulaires de permis, mais il doit aussi continuer de se concentrer sur la protection des consommateurs et sur le professionnalisme des titulaires de permis par le biais d'une administration journalière et effective du statut en cours: la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*.

Bien que la nouvelle loi ait reçu la Sanction royale en décembre 2002, elle n'entrera pas en vigueur avant sa proclamation, ce qui ne se fera pas tant que les Réglementations qui en découlent ne sont pas rédigées et adoptées. Entre-temps, les titulaires de permis doivent continuer de se conformer à la loi d'aujourd'hui.

Tandis que des changements imminents continuent de dominer l'horizon en causant un certain degré d'incertitude, il existe une constante inébranlable sur laquelle le Conseil et les Ontariens et les Ontariennes peuvent compter : le professionnalisme de nos titulaires de permis et leur dévouement sans compromis pour fournir le degré de service le plus élevé dans les collectivités à travers tout l'Ontario.

Pour moi, ce fut un honneur de servir le Conseil des services funéraires pour les quatre dernières années, dont celle qui vient de s'écouler en tant que Président. Avant d'être nommé comme membre du public auprès du Conseil, j'avoue que je savais très peu de choses sur les services funéraires. Les qualifications qui avaient été considérées pour ma nomination au Conseil reposaient sur 20 ans de carrière dans le service public, principalement dans le domaine de la protection des consommateurs.

Mes années auprès du Conseil des services funéraires m'ont donné l'occasion de collaborer étroitement avec beaucoup de membres de cette profession. J'en suis arrivé à réaliser pleinement l'importance des services uniques que procurent les directeurs de services funéraires à leurs collectivités dans toute la province et la façon dont ces services sont assurés avec compassion, dignité et fierté

Dans le même ordre d'idées, les années que j'ai passées auprès du Conseil m'ont donné l'occasion d'observer comment fonctionne son personnel pour fournir des programmes efficaces qui garantissent, d'une part, le professionnalisme et les compétences des titulaires de permis et, d'autre part, la protection et l'information des consommateurs. Soyez assurés que les consommateurs et les membres de la profession de l'Ontario bénéficient des efforts d'une équipe de personnes hautement motivées et dévouées.

Carl Compton

Président

Protéger le consommateur : notre point de mire

L'an dernier a démarré par l'introduction de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* qui avait reçu la Sanction royale en décembre 2002. Le Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises a entrepris l'élaboration des réglementations que prévoit la *Loi sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* et elles seront remises aux parties intéressées en temps voulu. Le processus demandera des ressources importantes et prendra du temps.

Au fur et à mesure que 2004 avance, nous commencerons à voir le premier bloc de réglementations et nous nous réjouissons déjà de pouvoir participer dans leur élaboration. Le Conseil s'assurera d'attribuer suffisamment de ressources pour offrir ses observations sur les avant-projets et ainsi s'assurer que les consommateurs de l'Ontario bénéficient du degré de protection le plus élevé.

La publication du Profil de compétences du directeur de services funéraires en Ontario a été une réussite énorme pour le Conseil et pour les membres de la profession dans son ensemble. Le profil représentera la fondation pour tous les programmes d'enseignement, y compris pour les démarches futures de perfectionnement professionnel et pour des plans de formation destinés aux candidats à la profession de directeurs de services funéraires.

Malheureusement, dès le début de l'an dernier, les membres de la profession furent forcés de porter leur attention sur le problème du SRAS qui s'était fortement implanté en Ontario en mars 2003. Le Conseil a alors collaboré avec les dirigeants du Ministère de la santé et les associations professionnelles pour produire quatre bulletins d'information visant à aider les titulaires de permis pour faire face à cette maladie infectieuse.

Pour leur part, les titulaires de permis ont accentué et montré leur professionnalisme en aidant les familles dont les proches avaient été frappés par la maladie, tout en s'occupant de la santé et de la sécurité de leur propre personnel. Rappel de la réalité que vivent les titulaires tous les jours, SRAS leur a donné l'occasion de réexaminer leurs propres pratiques générales, et en particulier la mise sur pied journalière des Précautions universelles.

À la lumière des récents événements survenus dans le monde des affaires, le Conseil a créé un Comité de vérification, finances et risques pour s'assurer de la bonne gouvernance et de la surveillance des opérations du Conseil. Il a donné un mandat précis à ce Comité qui entamera son travail en bonne foi en 2004.

Le Conseil est au coeur de la révision de ses procédures, où cela est possible, en vue de s'assurer d'exécuter son mandat suivant les pratiques les meilleures utilisées par les autres Autorités administratives déléguées de Ontario.

L'instauration d'un programme d'inspections basé sur le risque nous permettra aussi de concentrer nos efforts envers les titulaires de permis ayant fait preuve d'un degré de conformité peu élevé, particulièrement dans les domaines qui affectent directement les consommateurs.

Le Conseil est en faveur d'un régime de réglementation fort qui équilibrera mise en exécution de la loi et éducation du titulaire de permis pour atteindre un degré de conformité élevé. L'équipe d'inspections observe déjà un degré de conformité élevé et moins de résistance aux inspections. Dans les sondages, les titulaires ont souligné leur soutien au programme d'inspections ainsi que les efforts que fait l'équipe d'inspection pour minimiser les intrusions dans leurs opérations journalières pendant les inspections. Les titulaires de permis ont aussi exprimé leur appréciation pour la largeur d'esprit dont font preuve les inspecteurs pour les aider lorsque cela est nécessaire.

Nous nous réjouissons déjà de pouvoir collaborer avec le gouvernement pour élaborer une législation forte qui définira un juste milieu entre la protection du consommateur et l'égalité des chances pour tous les titulaires de permis.

Les membres et le personnel du Conseil continuent de faire preuve de dévouement envers les consommateurs ontariens et il y a lieu de les féliciter pour leurs efforts. Au nom du Conseil et du personnel, j'aimerais remercier Monsieur Carl Compton pour le leadership et l'engagement dont il a fait preuve à titre de Président en 2003.

Joseph Richer

Registrateur

Réalisations dans Notre Plan D'affaires de 2003

Dans le cadre de son processus de planification, le Conseil avait clairement défini les priorités et les buts à atteindre pour 2003. Le Conseil a déterminé que pour effectuer son mandat et atteindre les objectifs qu'il s'était fixé, il devrait se concentrer sur quatre « Résultats stratégiques » définis comme :

- Maintenir des degrés élevés de protection du consommateur
- Promouvoir l'excellence dans le service fourni par le biais du perfectionnement professionnel
- Accroître la sensibilisation du public
- Affronter l'incertitude

Chacun de ces objectifs stratégiques guide les activités du Conseil pour l'année et offre un cadre référentiel pour définir les objectifs annuels à atteindre. Une fiche de rendement a aussi été élaborée par le Conseil pour mesurer la performance atteinte vis-à-vis des objectifs prévus en 2003. Voici le détail de quelques réalisations importantes du Conseil au cours de cette année.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE Nº 1 – *Maintenir des Niveaux Élevés de Protection du Consommateur*

Maintenir des niveaux élevés de protection du consommateur exige que le Conseil effectue, en permanence et d'une manière efficace, des inspections approfondies sur place et qu'il s'assure de niveaux élevés de conformité envers les normes établies. En outre, le Conseil doit aussi traiter les demandes des consommateurs, leurs questions et leurs plaintes d'une manière efficace et dans un délai raisonnable. Enfin, une saine gouvernance du Fonds d'indemnisation est importante pour continuer d'assurer la protection financière des consommateurs dans l'éventualité d'une mauvaise gestion des fonds placés en fiducie.

Le point sur les inspections

Le Conseil a dépassé le but de 200 inspections qu'il s'était fixé, l'inspection la plus ancienne datant d'avril 2000.

Amélioration de la résolution des plaintes

Le Conseil a le plaisir d'annoncer qu'il continue de résoudre les plaintes reçues par médiation et qu'il a maintenu son degré de médiation de 25 %. De plus, les affaires sont traitées rapidement, une décision étant prise en moyenne dans les 69 jours qui suivent la réception de la plainte.

Programme d'inspection basé sur le risque

Le Conseil a terminé la Phase II de son programme d'inspection basé sur le risque. Le personnel d'inspection a entamé la planification de son calendrier d'inspections d'après le degré de conformité démontré par les titulaires de permis, tout en tenant compte aussi des questions liées aux plaintes reçues, aux rapports du comptable publique et à d'autres facteurs apparentés.

Santé financière du fonds d'indemnisation

Le Conseil maintient la santé financière du fonds d'indemnisation et honore rapidement les demandes d'indemnités.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE Nº 2 –

Promouvoir L'excellence du Service Par le Biais du Perfectonnement Professionnel

Le Conseil est d'avis que la protection du consommateur est mieux assurée si elle est soutenue par un programme de perfectionnement professionnel qui rehausse en permanence le professionnalisme et l'éducation du secteur. À cet effet, le Conseil a récemment revu l'éducation en services funéraires en Ontario et il a élaboré un plan de mise en place basé sur les recommandations du rapport.

La mise en place de la révision de l'éducation en services funéraires est en plein essor

C'est grâce à la collaboration intense du Comité de mise en place du perfectionnement professionnel que le Conseil a lancé son programme de formation des précepteurs en 2003. Ce programme a été offert à Toronto et à Thunder Bay et les réponses reçues ont été très positives.

Le perfectionnement professionnel 2003 fut un succès

Le programme de perfectionnement professionnel offert à Toronto et à Thunder Bay a remporté un grand succès.

Être proactifs dans les communications avec les membres de la profession

Le Conseil a publié trois Bulletins et a mis en circulation le Profil de compétences professionnelles d'un directeur de services funéraires en Ontario. Il a aussi publié plusieurs bulletins sur le SRAS et sur des questions de santé et de sécurité générales pour aider les titulaires de permis au cours de cette période particulièrement problématique.

Participation active dans le Comité consultatif du secteur du deuil (CCSD)

La *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* a reçu la Sanction royale en décembre 2002 et le Conseil a entrepris plusieurs démarches auprès du Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises en ce qui concerne la rédaction préliminaire de la législation.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE Nº 3 – *Accroître la Sensibilisation du Public*

Le Conseil des services funéraires est d'avis que la sensibilisation et l'éducation accrues du public mèneront à des degrés plus élevés de protection du consommateur. Renforcer l'image du Conseil et éduquer les consommateurs quant à la nécessité de faire affaire avec des établissements funéraires ou des services de transfert dûment en possession d'un permis continueront d'être des zones vitales qui demandent l'attention.

La sensibilisation du public est en hausse

En 2003, le Conseil s'est engagé à sensibiliser le public par des annonces faites dans la presse et sur les ondes. Il a aussi entamé l'élaboration d'un nouveau document de sensibilisation du public.

Accès au conseil plus facile pour les consommateurs

Pour simplifier l'accès du public au Conseil, des renseignements permettant d'entrer en communication avec le Conseil ont été ajoutés sur tous les permis délivrés en 2003. Les permis commerciaux doivent être affichés à proximité de l'entrée principale de l'entreprise à laquelle ils s'appliquent.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE Nº 4 – *Affronter L'incertitude*

Vu l'énorme degré d'incertitude provenant des recommandations de la révision des sept Autorités administratives déléguées, et plus spécialement en raison de la réforme législative attendue dans le secteur du deuil, le Conseil croit fermement que la clé pour la poursuite de son succès sera de rester concentré sur son mandat et sur l'exécution de ses fonctions. Le Conseil revoit en permanence ses objectifs et les réajuste au besoin pour s'assurer qu'il reste sur la voie qui le mènera à l'atteinte de ses résultats stratégiques. Le Conseil est aussi engagé à maintenir un dialogue continu avec le personnel et les membres de la profession dans son intégralité.

Rester concentré sur son mandat en cours et sur l'exécution de ses fonctions

Le but du conseil était de maintenir un certain nombre d'inspections et la qualité du service offert. En 2003, le personnel d'inspection du Conseil a dépassé son objectif de 2002 qui était de 200 inspections.

Renforcement de la responsabilisation du Conseil

Le Conseil a établi un Comité de vérification, finances et risques, pour s'assurer du respect des meilleurs principes de bonne gestion.

Communication constante avec les membres de la profession

Le Conseil informe les membres de la profession des démarches en cours par le biais de Bulletins et d'avis publiés.

Le Point sur les Comités du Conseil

Le Conseil des services funéraires a mis sur pied sept Comités ou équipes qui, ensemble, lui permettent d'accomplir l'exécution de son mandat et de concentrer ses efforts sur l'atteinte des résultats stratégiques de son plan d'affaires.

- Comité des plaintes
- Comité de discipline
- Comité des permis
- Comité du fonds d'indemnisation
- Équipe d'inspection
- Permis et administration
- Comité de mise en place de la révision en éducation
- Comité des communications et de planification à long terme

Bien que les activités de chaque Comité puissent contribuer plus directement à un ou à deux Résultats stratégiques précis de notre Plan d'affaires annuel, c'est la collaboration et les efforts conjugués des Comités et du Conseil qui a permis à ce dernier d'atteindre un succès bien plus étendu. Voici les rapports des conclusions, des activités et des réalisations de chaque Comité en 2003.

COMITÉ DES PLAINTES

Mandat

Le mandat du Comité des plaintes est d'examiner les plaintes des consommateurs et de statuer sur la conduite de tous les titulaires de permis.

Nombre de Plaintes Reçues

Entre le 1er novembre 2002 et le 31 octobre 2003, le Conseil des services funéraires a reçu vingt plaintes, dont dix-sept furent examinées en 2003 et trois reportées dans l'année financière 2004.

Voici la répartition des vingt plaintes examinées par le Comité cette année, (trois de 2002 et dix-sept de 2003) accompagnée des décisions prises à leur égard :

En faveur du titulaire de permis	5
En faveur du plaignant	8
Médiation par le personnel du Conseil	5
Transmises au Comité de discipline	2

Bien que les deux parties impliquées dans le processus de plainte puisent interjeter appel contre la décision prise et les recommandations du Comité des plaintes auprès du Tribunal d'appel en matière de permis, aucune plainte n'est allée en appel cette année.

Lorsque les plaintes proviennent des titulaires de permis, le Comité rappelle aux parties que le processus de plainte ne doit pas être utilisé comme forum de discussion pour résoudre leurs différends d'ordre commercial. Bien que ceci fut jadis un sujet de préoccupation, nous n'avons reçu qu'une seule plainte d'un directeur de services funéraires envers un autre en 2003.

Réglement des Conflits

Le Comité est heureux que le personnel ait été en mesure de résoudre 25 % des plaintes reçues. Le Comité examine le règlement apporté à toutes les plaintes pour s'assurer qu'il est approprié aux circonstances données et il a été satisfait de tous les règlements qui ont été présentés. Les règlements de plainte ont résulté en remboursements ou réductions de prix d'une valeur totale de 3 439 $.

Degré de Service Élevé

Il y a quelque temps, le Comité avait fixé un objectif de 90 jours soit de prendre une décision à l'égard d'une plainte ou que la question soit résolue par médiation. Cette année, le délai d'exécution moyen a été de 69 jours. Le Comité est très fier de cette importante réussite.

Préoccupations sur le Type de Plaintes

Le Comité est préoccupé par le nombre de plaintes à l'encontre de directeurs de services funéraires lorsqu'il y a conflit au sein des membres de la famille quant à savoir qui avait le droit de s'occuper des arrangements funéraires. Dans ces cas, le Comité a rappelé aux titulaires de permis qu'ils ont pour obligation de faire affaire avec la personne voulue.

Les Plaintes et les Leçons Qu'on en Tire

Le Comité utilise souvent le Bulletin du Conseil comme outil éducatif pour informer les titulaires de permis des suites données aux plaintes. En 2003, le Comité a publié deux articles intitulés « Garantir vos contrats prépayés ? Quelques points à se rappeler » et « Qui doit me donner les instructions ? ».

Comme le suggère son titre, le premier article était un rappel aux titulaires de permis de bien s'assurer d'expliquer leurs garanties dans leurs contrats. Dans le deuxième article, le Comité fournissait des renseignements aux titulaires de permis pour les aider à déterminer qui avait l'autorité juridique de procéder aux arrangements funéraires selon les lois en vigueur en Ontario.

Le nombre de plaintes continue de rester sous la moyenne annuelle et est relativement très bas par rapport au nombre de décès enregistrés annuellement. Les consommateurs ontariens sont très bien servis par des titulaires de permis bien versés dans les exigences réglementaires et juridiques et qui offrent en permanence des services hautement professionnels. Le Conseil est engagé à accentuer la sensibilisation du public par trousses d'information mises à sa disposition, par des avis aux média et par son site Web. Le Conseil a répondu à 42 demandes de renseignements de consommateurs, y compris 19 demandes de formulaires de plainte.

Le Comité des plaintes est heureux de constater que les consommateurs ontariens à la recherche de services funéraires sont servis d'une manière professionnelle.

Allan Lee

Président

COMITÉ DE DISCIPLINE

Mandat

Le mandat du Comité de discipline du Conseil des services funéraires est de tenir des audiences pour des allégations de manquements professionnels à l'encontre de directeurs de services funéraires titulaires n'ayant pas suivi les procédures établies. Les cas sont transmis au Comité de discipline par le Comité des plaintes, par le Comité exécutif et par le Conseil lui-même.

Le Conseil des services funéraires est représenté par un conseil juridique, tout comme a le droit de le faire le membre de la profession. Le Comité de discipline fait aussi appel aux services d'un conseil juridique indépendant. Les décisions que rend le Comité de discipline peuvent aller en appel auprès du Tribunal d'appel en matière de permis, une entité indépendante du Conseil.

Les décisions du Comité de discipline sont publiées dans le Bulletin du Conseil et, à l'occasion, le Comité publie des articles dans le but d'aider les titulaires de permis pour éviter qu'ils adoptent une conduite pouvant mener à une action disciplinaire.

Cas Entendus en 2003

En 2003, un seul cas a été entendu par le Comité de Discipline, mais il comprenait trois directeurs de services funéraires. Les trois directeurs de services funéraires furent trouvés coupables de manquement professionnel. Deux autres affaires qui avaient été transmises au Comité en 2003 seront entendues en 2004.

Les trois directeurs de services funéraires furent trouvés coupables de manquement professionnel pour avoir négligé de rembourser l'excédent des fonds après que les contrats de funérailles prépayées furent honorés lors du décès du bénéficiaire. Dans cette affaire, les trois directeurs de services funéraires plaidèrent coupables aux accusations.

En outre, deux des directeurs de services funéraires plaidèrent coupables et furent trouvés coupable de négligé à plusieurs reprises de placer les fonds en fiducie pour des contrats prépayés comme le prévoit la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires* (la « Loi »). Ils plaidèrent aussi coupables et furent trouvés coupable de négligé de remettre au consommateur une copie d'un reçu de placement conformément à la Loi et de ne pas préparer les documents voulus pour les contrats prépayés.

Le Comité de discipline a ordonné les pénalités suivantes basées sur les exposés conjoints des faits remis par les parties et indicatif de leur role dans la méconduite. Le permis d'un directeur de services funéraires fut suspendu pour douze mois et le directeur de services funéraires fut réprimandé. Il reçut aussi l'ordre de payer une amende de 2 000 $. Le permis du second directeur de services funéraires fut suspendu pour une période de dix mois et le directeur de services funéraires fut réprimandé. Il reçut l'ordre de payer une amende de 1 000 $. Le permis du troisième directeur de services funéraires fut suspendu pour une période d'un mois et le directeur de services funéraires fut réprimandé. Il reçut l'ordre de payer une amende de 1 000 $.

Les trois directeurs de services funéraires reçurent l'ordre d'assister à l'atelier de Perfectionnement professionnel 2004 et des restrictions seront mises sur leurs permis lorsque ces derniers auront été rétablis. Les restrictions comprendront entre autres une interdiction de superviser des étudiants et étudiantes, de gérer une succursale et elles resteront en vigueur pour des durés variées.

Toutes les amendes qu'ordonnent le Comité de discipline sont payées au Trésor.

Affaires Apparentées

Le 22 mai et le 15 juillet 2003, deux directeurs de services funéraires renonçaient à leur permis de directeur de services funéraires et prenaient l'engagement de ne plus jamais réintroduire de demande de permis pour avoir accepté des fonds provenant de contrats prépayés et avoir négligé de les placer en fiducie. Un des directeurs de services funéraires a accepté de repayer les fonds détournés au cours d'une certaine période de temps.

Joseph Salini
Président

COMITÉ DES PERMIS

Mandat

Composé de trois membres, dont au moins un représentant le public, le Comité des permis est extrêmement actif. Ses membres sont engagés dans l'amélioration constante du processus d'octroi des permis et de l'éducation des directeurs de services funéraires dans la province. Le Comité examine toutes les affaires que lui confie le Registrateur en matière d'admissibilité des candidats au permis ou au renouvellement de celui-ci; il s'occupe aussi d'autres questions liées à l'obtention du permis telles que les examens, les programmes d'internat et le perfectionnement professionnel.

En plus de ses responsabilités régulières, le Comité continue de se concentrer sur des plans d'avenir. Au cours de l'an dernier, le Comité s'est réuni au moins une fois par mois et s'est occupé de nombreuses questions importantes dont voici le détail.

Profil de compétences professionnelles

En juin 2003, le Profil de compétences professionnelles pour le directeur de services funéraires en Ontario fut distribué aux titulaires de permis de la province, ainsi qu'aux autorités de réglementation et aux associations de la profession à travers tout le Canada. Le profil de compétences représente la base pour le programme d'éducation en services funéraires en Ontario ainsi que pour le perfectionnement professionnel pour les directeurs de services funéraires. En vue de rendre ce programme d'éducation utile et applicable, tout ce qui est enseigné aux directeurs de services funéraires doit être relié au profil de compétences. Le document s'utilise aussi comme fondement pour le travail du Comité de mise en place de la révision en Éducation et nous espérons que le profil contribuera à l'élaboration d'un profil national.

RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE FSE *(Éducation en services funéraires)*

Le Comité continue de donner son appui au programme d'éducation en services funéraires offert par « Humber Institute of Technology and Advanced Learning » (anciennement appelé Collège Humber) dans l'intention d'être agréé par l'ABFSE (American Board of Funeral Service Education ou Conseil américain d'éducation en services funéraires).

Pour son programme, un rapport d'auto-analyse a été présenté en avril et était prêt à recevoir l'évaluation du Comité de l'ABFSE en novembre 2003. La décision de l'ABFSE sera connue en avril 2004.

Programme de perfectionnement professionnel

Le perfectionnement professionnel de qualité est une priorité pour le Comité et il est fier d'annoncer que les deux programmes mis sur pied cette année ont été très bien accueillis comme l'ont confirmé les résultats fournis par les évaluations des participants. Organisé en avril, le perfectionnement professionnel 2003 de Toronto a rassemblé 354 titulaires de permis, quatre étudiants et un Instructeur du Collège Humber qui ont tous assisté au programme d'un jour et demi.

Peu de temps après le pefectionnement professionnel 2003 de Toronto, c'est avec succès que le Comité a présenté en inauguration son Programme de formation des précepteurs auquel ont participé 27 titulaires de permis.

Le perfectionnement professionnel 2003 de Thunder Bay s'est tenu en septembre (tous les cinq ans, le Conseil présente le programme à Thunder Bay) – 15 titulaires de permis ont participé au programme d'un jour et demi. Un deuxième programme de formation des précepteurs a encore été présenté à Thunder Bay et 14 titulaires de permis y ont assisté.

Le Comité continue de tenter de satisfaire les besoins des titulaires de permis en répondant aux recommandations faites par les participants dans les sondages et dans les évaluations du programme.

Session de formation pour les examinateurs de l'examen pratique

Le Comité a mis pied en avril 2003 une session de formation avancée pour les examinateurs des examens pratiques. Le fondement de la présentation était le « Guide à l'intention des examinateurs de l'examen pratique » distribué l'an dernier. Son but était d'assurer l'uniformité des examens, de maintenir les normes d'embaumement voulues et d'aider les examinateurs à évaluer avec plus d'objectivité les capacités d'embaumer que doivent démontrer les candidats.

Examens de permis

Les examens menant à l'octroi du permis sont revus en permanence et mis à jour pour refléter les changements continus dans la profession. Le Comité a été heureux de décerner un prix à Jacqueline Shambleau du Collège Humber et à Jean-Guy Blanchet du Collège Boréal pour avoir obtenu les notes les plus élevées lors des examens menant à l'octroi du permis dans leurs programmes respectifs.

Il y a lieu de féliciter les membres du Comité des permis, le Chef des permis et de l'administration, le Registrateur, la Coordinatrice des services administratifs et l'Agent de compétences professionnelles pour leur dévouement, leurs efforts et leur persévérance dans les travaux que le Comité des permis a effectués cette année. Le Comité a aussi beaucoup apprécié le soutien que lui ont donné les membres du Conseil et l'ensemble de son personnel.

Patrick McGarry

Président

COMITÉ DU FONDS D'INDEMNISATION

Mandat

Le Comité du fonds d'indemnisation gère les affaires du Fonds d'indemnisation des services funéraires prépayés, afin d'indemniser les consommateurs dans l'éventualité d'une mauvaise gestion des fonds ayant été prépayés. Dans tous les cas, les demandeurs doivent justifier leurs plaintes envers le Comité en fournissant des documents suffisants à l'appui de celles-ci.

Plaintes Iindemnisées

En 2003, le Comité a approuvé deux plaintes. Une plainte venait de 2002 et s'agissait d'un établissement funéraire qui avait le permis révoqué. Cette plainte est la dernière parmi plusieurs autres déposées en 2002 contre ce même titulaire. L'autre plainte portait sur un incident où le titulaire de permis n'avait pas, par erreur, réinvesti les fonds comme le prévoit la loi. L'établissement funéraire avait honoré le contrat et le Fonds d'indemnisation n'a indemnisé les héritiers que pour le surplus qui aurait été accumulé si les fonds avaient été placés comme il se doit. Le total des plaintes était élevé à 9 400 $.

Gestion du Fonds d'indemnisation

Au cours de l'année, le Comité a vérifié l'état des finances du fonds en collaboration avec le fiduciaire pour s'assurer que le fonds est pleinement diversifié et sûr. Le Comité a aussi revu le contrat de fiducie et le tableau des honoraires. À la fin de l'année, le fonds s'élevait à environ 1,7 millions de dollars.

Le Comité aimerait remercier le personnel pour son excellent travail et le Conseil pour le soutien qu'il lui apporte.

Thomas (Tom) Preston

Président

L'ÉQUIPE D'INSPECTION

Utiliser les inspections comme un outil éducatif

L'équipe d'inspection utilise le processus de l'inspection comme outil éducatif afin d'aider le Conseil à remplir son mandat. L'approche équilibrée qui consiste à utiliser la mise en exécution de la loi et l'éducation pour atteindre des degrés élevés de conformité a été bien accueillie par les titulaires de permis.

L'équipe d'inspection continue d'apporter des changements aux procédés qu'elle utilise en tenant compte des besoins des consommateurs et les besoins des titulaires de permis. L'équipe se tient au courant des besoins des consommateur par les sentiments exprimés dans leurs demandes et leurs plaintes et des besoins des titulaires de permis par le biais de discussions et de sondages.

Introduction d'un échéancier d'inspections basé sur le risque

En 2003, l'équipe d'inspection a introduit un nouvel échéancier d'inspections basé sur le risque. Ce programme permet à l'équipe d'utiliser ses ressources de la manière la plus efficace en se concentrant sur les titulaires de permis ayant fait preuve d'un niveau de conformité peu élevé et en reconnaissant les efforts de ceux ayant des antécédents prouvés d'un niveau de conformité élevé. En plus de soumettre le directeur de l'exploitation à une inspection, ce programme visera aussi l'opérateur titulaire, ce qui lui permettra de mettre en place les changements voulus dans ses autres succursales.

L'équipe d'inspection a aussi identifié et revu les questions de non-conformité, en évaluant chaque cas sur la fréquence de celle-ci et sur les risques au public. Elle a ensuite déterminé des méthodes pour réduire la fréquence de la non-confirmité et pour atténuer le risque du public. L'équipe mettra en place, dans toute la mesure du possible, certaines démarches pour atteindre ces objectifs.

Bien que les effets de ces démarches soient difficilement mesurables et ne peuvent pas être observés avant un certain temps, l'équipe est engagée à évaluer ces effets régulièrement ainsi que toute autre question qui pourrait se présenter.

Éducation par le biais de présentations et de bulletins

L'équipe d'inspection a contribué à éduquer les titulaires de permis par le biais de son séminaire intitulé « Compliance in a changing environment » (La conformité dans un environnement en mutation), qui fut présenté lors du Perfectionnement professionnel de 2003. La session a donné aux titulaires de permis un large aperçu des obligations réglementaires et a offert un forum de discussion aux titulaires de permis pour poser des questions et discuter d'autres sujets avec l'équipe d'inspection et leurs collègues. Plus de 200 titulaires de permis ont assisté à ce programme qui a été très bien accueilli.

L'équipe a aussi contribué à des articles parus dans tous les Bulletins du Conseil. D'après les réactions positives enregistrées, l'équipe prévoit de continuer à donner des renseignements utiles pour aider la profession dans le futur. Les membres de l'équipe continueront d'assister aux réunions des associations, ce qui leur donnera l'occasion de s'entretenir avec les parties intéressées dans une atmosphère moins formelle.

Détails des inspections en 2003

L'équipe d'inspection a dépassé son objectif de 200 inspections en 2003. Grâce aux inspections, l'équipe a aussi pris les mesures nécessaires pour s'assurer qu'une somme dépassant 36 000 $ due aux consommateurs leur soit remboursée. Voici le détail des inspections pour 2003 :

Inspections	226
Routine	207
Nouvelles installations ou nouveau propriétaire	14
Installations fermées	6
Remboursements aux consommateurs	36 372 $

Les lettres d'inspection adressées aux titulaires de permis ont été révisées pour y citer les parties applicables de la législation, de manière à ce que le titulaire de permis puisse s'y référer facilement. Ces changements définissent clairement ce qu'on attend du titulaire de permis.

Investigations

Au cours de 2003, 20 investigations furent entreprises et 17 dossiers furent fermés. Les investigations étaient liées à un éventail de questions y compris détournement de fonds prépayés, titulaires ayant adopté des procédures inappropriées, publicité inappropriée et des personnes sans permis offrant des services funéraires.

Dans certains cas, ces investigations ont révélé que les allégations faites étaient sans fondement. D'autres, par contre, ont entrainé l'envoi de lettres d'avertissement aux parties en cause, dont certaines ont abandonné volontairement leurs permis plutôt que de se présenter devant le Comité de discipline.

Observations sur la conformité générale

Bien qu'un nombre légèrement plus élevé de cas de non-conformité ait été rapporté dans les inspections de 2003 (de 7,3 en 2002 à 8,9 en 2003), l'augmentation est attribuable à un examen plus approfondi des contrats et des listes de prix. L'équipe a mis l'accent sur ces documents pour s'assurer qu'ils soient faciles à comprendre pour le consommateur. L'équipe insiste sur l'importance de l'uniformité et de la cohérence des termes utilisés dans tous les documents. Généralement, les problèmes observés dans les inspections sont de nature mineure et sont souvent résolus avec empressement par les titulaires de permis.

Les documents que l'équipe d'inspection examine portent à croire que les consommateurs reçoivent des informations plus précises, ce qui devrait résulter qu'ils soient mieux informé.

Engagement envers le service et réponse aux besoins des personnes concernées

L'engagement de l'équipe envers le service est démontré par la réduction de la durée moyenne requise pour l'envoi de lettres d'inspection aux titulaires de permis une fois l'inspection finie. Cette durée a été réduite à un peu plus de sept jours en 2003, comparativement à huit jours en 2002.

Selon les renseignements obtenus dans un sondage de 2002, les changements que l'équipe apporte dans ses méthodes procureront un meilleur service aux titulaires de permis, sans compromettre la protection du consommateur. L'équipe a répondu aux suggestions des titulaires de permis en s'engageant à donner suite aux demandes des titulaires dans une période de deux jours ouvrables. L'équipe a aussi examiné des moyens et des circonstances qui lui permettraient d'annoncer des inspections sans compromettre la protection du consommateur. Lorsque les titulaires de permis ont fait preuve de niveaux de conformité très élevés, particulièrement dans les questions qui affectent directement les consommateurs, l'inspecteur pourra, à sa discrétion, annoncer l'inspection avant son arrivée.

Tous les titulaires de permis ayant fait l'objet d'une inspection en 2003 ont été priés de répondre à une évaluation sur le programme d'inspection. L'équipe d'inspection reverra les résultats (c.-à-d. les données) et fera tout ce qui est possible pour tenir compte des recommandations et des commentaires ayant été faits. L'équipe réserve bon accueil aux commentaires des titulaires de permis et croit que ces derniers apprécient grandement l'occasion qui leur est offerte de donner leur point de vue. Ceci a été amplement démontré par le taux de réponse élevé (80 %) au cours des trois dernières années.

L'équipe d'inspection est d'avis que l'approche équilibrée, la franchise et la transparence du programme d'inspection ont grandement contribué à de meilleures relations avec les titulaires de permis. Cette approche a donné lieu à des niveaux de conformité plus élevés au profit des consommateurs de l'Ontario.

Que nous réserve l'an prochain ?

En prévision réglementations en cours de rédaction en vertu de la nouvelle *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrements et de crémation*, l'équipe d'inspection du Conseil entrevoie que 2004 sera une année bien remplie, alors qu'elle se prépare à éduquer les titulaires et le public sur les changements apportés par la nouvelle législation.

L'équipe d'inspection est engagée à rester à l'écoute des commentaires et des préoccupations des titulaires de permis et à y répondre, dans toute la mesure du possible, pour améliorer le service qui leur est offert tout en protégeant les intérêts du public.

R. Brakel
Directeur, Inspections et investigations

ÉQUIPE DES PERMIS ET L'ADMINISTRATION

Très professionnelle en tant que premier point de contact du Conseil, l'équipe des permis et de l'administration procure un soutien administratif au Conseil et à son personnel dans l'exécution de leurs fonctions journalières. L'équipe gère également la question des permis et se concentre diligemment sur la coordination des programmes de perfectionnement professionnel pour les titulaires de permis, ainsi que sur de nombreux autres projets

Permis/Enregistrement

Pour la seconde année consécutive, l'équipe a atteint son objectif qui consistait à traiter environ 3 000 permis (permis personnels et permis pour établissements) dans les 30 jours de la date limite des demandes. Nous continuons d'apporter les changements nécessaires à la démarche que demande la délivrance des permis pour la rendre encore plus efficace et efficiente. En 2003, l'équipe a pu renouveler le permis d'un directeur de services funéraires dans une moyenne de sept jours.

Sur les demandes de permis, l'équipe a rassemblé une liste des « Questions fréquemment posées » et des erreurs faites couramment pour aider les titulaires de permis et réduire le nombre d'erreurs éventuelles. Dans le cas des établissements, une liste de contrôle fut envoyée avec les formulaires de renouvellement de 2004, afin d'aider les demandeurs à remplir les formulaires comme il se doit. L'équipe continuera à suivre de près les erreurs courantes et d'identifier les moyens de les réduire.

STATISTIQUES POUR 2002/2003

Enregistrements et permis octroyés en 2003	***Nombre***
Directeurs de services funéraires	
Actifs	1813
Inactifs	683
Conditionnels	18
Abandonnés	2
Révoqués	0
Suspendus	4
Émérites	47
Réintégrés	6
Opérateurs de service de transfert enregistrés	5
Transfert selon la législation sur la mobilité de la main-d'œuvre	1

Permis en 2003	*Établissements funéraires*	*Services de transfert*
Offrant des services au public	568	30
N'offrant pas de services au public	3	-
Conditionnels	2	-
Révoqués	0	-
Nouveaux établissements	7	3
Changements de propriété	15	-
Fermés	4	1

Propositions de rapport/Ordonnancements/Conditions

Après avoir revu les propositions, la majorité des titulaires de permis ont accepté les conditions sans remettre la proposition en question. Seule une des propositions a fait l'objet d'un appel auprès du Tribunal d'appel en matière de permis. L'équipe continue de suivre de près les conditions imposées aux titulaires de permis. En 2003, il n'y a eu aucune révocation ni refus de permis.

Propositions et ordonnancements	Directeurs de services funéraires	Établissements funéraires	Services de transfert
Propositions de permis conditionnel	7	1	-
Refus d'émettre le permis	-	1	-

Perfectionnement professionnel et éducation

L'équipe a atteint son objectif de fournir un programme à l'intention des précepteurs selon le concept de « former le formateur ». Offrir un programme de ce genre aide le Conseil à respecter son engagement à aider les titulaires de permis pour la formation et le perfectionnement professionnel des futurs directeurs de services funéraires. Nous entrevoyons, qu'en fin de compte, ce sont les internes qui bénéficieront de ce programme.

De manière à promouvoir le programme de l'Ontario à l'extérieur de la province, l'équipe avait invité des membres de la profession des provinces et états avoisinantes à assister au Perfectionnement professionnel de 2003 à Thunder Bay. Bien qu'aucun titulaire de permis hors de l'Ontario n'y ait assisté, le Conseil a été heureux que les réglementaristes des autres juridictions aient reconnu que le programme avait une grande valeur pour leurs titulaires de permis.

Les ateliers de Perfectionnement professionnel de 2003 de Toronto et de Thunder Bay ont été bien accueillis et nous avons déjà intégré des changements dans le programme de 2004 en nous basant sur les recommandations des titulaires de permis. En se basant sur les recommandations de l'équipe, les titulaires de permis auront en 2004 le choix entre neuf sessions, une session de plus que dans les années précédentes. Le Programme de formation des précepteurs pourra aussi faire l'objet d'un crédit à titre de perfectionnement professionnel. Ce ne sont là que quelques exemples de ce que l'équipe a accompli pour répondre aux besoins des titulaires en matière d'éducation.

In 2003, 86 internes se sont inscrits pour effectuer un internat. L'équipe a travaillé fort avec le Comité de mise en place de l'internat pour continuer à peaufiner le Programme de formation des précepteurs en vue de répondre aux besoins des précepteurs et des internes. L'équipe tient compte en permanence des besoins des parties concernées en mettant tout en œuvre pour garantir une expérience positive aux internes et aux précepteurs.

Ont subi l'examen en 2003

	Examens pour le permis Décembre 2002	Examens pour le permi Juin 2003	Examens pour actifs/inactifs	Examens pour permis	Hors Province
Candidats internes	12	73	-	-	-
Autres candidats	2	-	3	4	1

Améliorer l'information et l'accès au services

Le Conseil n'a pas seulement atteint son objectif de publier trois bulletins cette année, mais il a aussi participé à l'élaboration de quatre avis destinés aux titulaires de permis sur la question du SRAS et sur les meilleures méthodes à suivre en matière de santé et de sécurité.

Dans le cadre de la poursuite de notre engagement permanent qui vise à promouvoir la sensibilisation et la communication avec les titulaires de permis, nous avons revu leurs recommandations et celles des consommateurs au sujet de notre site Web; elles-ci seront mises en place dès que le coût et le temps nous le permettront. L'ajout le plus important à notre site sera la liste des établissements funéraires et des services de transfert. Les Bulletins en cours publiés par le Conseil, les rapports annuels et autres avis continueront d'être placés sur le site Web ainsi que quelques formulaires standard.

Buts et objectifs 2004

Voici quelques buts et objectifs que l'équipe d'octroi des permis et de l'administration a déterminés pour 2004 :

- Nous ferons en sorte que les membres de la profession soient tenus au courant des développements de la réglementation par le biais de notre site Web, de bulletins et de campagnes de publipostage si besoin en est.
- Lorsque cela sera possible, nous continuerons d'apporter des changements à notre site Web selon les commentaires des consommateurs et des titulaires de permis.
- En collaboration avec le Comité des permis, nous examinerons des options visant à faire du Programme de formation des précepteurs une exigence obligatoire pour tous les précepteurs.
- Nous continuerons de promouvoir le Programme de perfectionnement professionnel et celui de formation des précepteurs dans d'autres juridictions.

Susan Beck

Chef des permis et de l'administration

COMITÉ DE RÉVISION DE L'ÉDUCATION

Des changements très passionnants ont été adoptés et instaurés cette année, alors que le Comité de révision en éducation entreprenait la mise en place de certaines recommandations contenues dans le *Rapport sur l'Éducation des services funéraires en Ontario*. Une de ces recommandations, et pas la moindre, fut l'embauche de l'Agent de compétences professionnelles qui est maintenant en plein travail. Engagé par le Conseil, l'Agent de compétences professionnelles aide le Comité en mettant en place diverses recommandations.

Toutes les recommandations continuent d'être évaluées par rapport au Profil de compétences publié l'an dernier. Utilisé pour décider si les recommandations sont pertinentes aux besoins des membres de la profession et du consommateur, le Profil de compétences s'est avéré être un outil inestimable.

C'est en 2003 à Toronto et en collaboration avec le Comité des permis, que le Comité de mise en place de l'internat a présenté et inauguré le Programme de formation des précepteurs. Ce programme fut également offert en automne à Thunder Bay. Ces deux événements ont rencontré beaucoup de succès. Le programme enseigne aux directeurs de services funéraires comment enseigner aux futures internes et tous les participants ont reconnu que le cours jouerait un grand rôle dans l'amélioration de l'expérience de l'internat pour toutes les parties.

Le programme de formation des précepteurs fut aussi le premier nouveau cours à être approuvé pour un crédit en matière de perfectionnement professionnel par le Conseil (à l'extérieur du format actuel de perfectionnement professionel). Le Comité de mise en place du perfectionnement professionnel continue ses démarches en direction d'un système basé sur des cours crédités. C'est un accueil sans pareil qui a été réservé au Comité lorsqu'il a demandé aux fournisseurs de service – collèges, experts en éducation des adultes, etc. – d'exprimer leur intérêt sur cette question.

Le Comité de mise en place de la pré-admission scolaire a revu un certain nombre de recommandations présentées dans le Rapport. Après une révision en profondeur du processus de pré-admission, le Comité a conclu que ce processus était rigoureux et appliqué d'une manière universelle. Le Comité continuera de revoir le reste des recommandations contenues dans le Rapport.

Lorsque le Rapport sur l'Éducation fut présenté initialement à la profession, j'avais fait la promesse que ce Rapport ne resterait pas sur un bureau et que les recommandations seraient mises en place avec vigueur et efficacité. Nous avons poursuivi nos efforts cette année en travaillant fort pour nous assurer que nous pourrions tenir cette promesse et nous sommes très satisfaits des progrès accomplis. Nous apprécions l'intérêt et l'enthousiasme des membres de la profession au fur et à mesure que nous continuons de promouvoir ces nouvelles méthodes innovatrices. De plus amples détails peuvent vous être fournis en communiquant avec le Conseil pour obtenir une copie de la Fiche de rendement sur la mise en place.

Scott Doney

Président

COMITÉ DES COMMUNICATIONS ET DE PLANIFICATION À LONG TERME

Mandat

En 2003, le Comité a élargi son mandat pour y inclure les communications, d'où l'apport du mot « Communications » dans le titre. Plusieurs réunions ont tenu le Comité bien occupé en 2003 en mettant l'accent sur les communications, mais en déplaçant par la suite son point de mire sur la vérification du Conseil.

Dans le cadre de la révision de son mandat, le Comité revoit à présent les publications du Conseil. Il a revu trois bulletins et plusieurs avis destinés aux membres de la profession.

Les communications ne sont pas seulement importantes pour les membres de la profession, mais elles le sont aussi et surtout pour les consommateurs. En 2003, le Comité a approuvé le programme de sensibilisation du public qui couvrait trois domaines précis:

Radio: des avis à l'intention du public quant au rôle du Conseil, la finalisation des derniers détails et des informations en matière de pré-planification furent diffusés à l'antenne par deux stations radio en Ontario.

Presse : des avis à l'intention du public furent placés dans des magazines spécialisés au cours de l'année.

Brochure à l'intention du consommateur : Un groupe de discussion s'est réuni pour revoir un projet de brochure.

Réalisations Importantes

Le Comité a fourni son assistance dans l'élaboration du Plan d'affaires de 2004 en identifiant les buts, les cibles et les dates à atteindre en 2004. Au cours de 2003, le Comité a revu le degré de succès du Conseil dans l'atteinte de ses buts pour 2003.

Au nom du Comité, je tiens à remercier le personnel du Conseil des services funéraires pour l'appui continu qu'il nous procure.

Bruce T. Humphrey

Président

Aperçu financier

Le cabinet Harris & Wright a procédé à la vérification des états finaciers du Conseil des services funéraires et du Fond d'indemnisation d'arrangements funéraires payés à l'avance. Les états financiers produits reflètent de manière exacte, dans tous leurs éléments matériels, la situation financière du Conseil au 31 octobre 2003. Les états financiers complets sont disponibles sur demande.

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux Directeurs du
Conseil des Services Funéraires

Nous avons vérifié le bilan du Conseil des services funéraires à la date du 31 octobre 2003, ainsi que l'état des revenus et des dépenses - opérations et démarches spéciales, l'état de l'excédent et les changements dans l'évolution de la situation financière pour l'exercice terminé à cette date. Ces états financiers sont la responsabilité de la direction du Conseil. Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces états financiers d'après la vérification que nous avons faite.

Nous avons effectué notre vérification conformément aux principes de vérification généralement reconnus. Ces principes exigent que nous planifions et exécutions une vérification pour obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'inexactitudes importantes. Une vérification comprend l'examen, par sondage, d'éléments probants à l'appui des montants et des présentations de renseignements dans les états financiers. Une vérification comprend aussi l'évaluation des principes comptables et des prévisions majeures faites par la direction, ainsi que l'évaluation de la présentation générale des états financiers.

Selon nous, ces états financiers représentent de manière adéquate, dans tous les aspects importants, la situation financière du Conseil au 31 octobre 2003 ainsi que les résultats de ses opérations et les mouvements de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date conformément aux principes comptables généralement reconnus.

Harris & Wright

Toronto, Ontario Le 28 décembre 2003

Comptables agréés

La traduction a été effecturée par le conseil des services funéraires.

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

(En vertu de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires, 1989*)

BILAN

le 31 octobre 2003

		Comparatif 2002
ACTIF		
Actif à court terme:		
Liquidités et banques	134,879 $	31,315 $
Divers recevables (Note 4)	17,611	34,917
Dépenses prépayées	17,356	39,965
	169,846	106,197
Investissements - au coût (Note 3)	2,081,182	2,205,747
Actifs immobilisés - aux prix coûtant: (Note 2a)		
Ameublement et équipement de bureau	199,015	206,941
Modifications locatives	21,353	21,353
	220,368	228,294
Moins - Dépréciation accumulée	124,740	120,047
	95,628	108,247
	2,346,656 $	2,420,191 $
PASSIF		
Passif à court terme:		
Comptes payables et passif accumulé	65,321 $	42,351 $
Revenu différé des droits de permis (Note 2b)	198,685	200,950
	264,006	243,301
	2,082,650	2,176,890
Surplus	2,346,656 $	2,420,191 $

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

(En vertu de la Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires, 1989)

ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES - OPÉRATIONS ET DÉMARCHES SPÉCIALES

Exercice terminé le 31 octobre 2003

		Comparatif 2002
REVENU		
Droits de permis des directeurs de services funéraires	377,125 $	377,100 $
Droits de permis des établissements funéraires	796,510	806,875
Droits de permis des services de transfert	17,720	14,615
	1,191,355	1,198,590
Certificats en double exemplaire	270	310
Droit d'inscription des étudiants	4,600	4,050
Droits d'examen des étudiants	13,550	16,000
Perfectionnement professionnel	83,305	62,834
Revenu des investissements	103,530	104,926
Frais d'administration - Fonds d'indemnisation	3,000	5,000
Ventes de répertoires, lois et revenus divers	8,145	10,614
Remboursement - Minist. des services aux consommateurs et aux entreprises	27,311	41,079
	1,435,066	1,443,403
DÉPENSES (Tableau A)		
Salaires, lois sociales et compensation	702,665 $	594,855 $
Transport et communication	264,848	256,793
Services	202,471	314,300
Fournitures et équipement	225,943	218,453
	1,395,927	1,384,401
EXCÉDENT DE REVENU SUR LES DÉPENSES - OPÉRATIONS	39,139	59,002
DÉMARCHES SPÉCIALES (NOTE 7)	133,379	208,877
EXCÉDENT DES DÉP. SUR LES REV. APRÈS DÉMARCHES SPÉCIALES	(94,240) $	(149,875) $

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'EXCÉDENT

Exercice terminé le 31 octobre 2003

		Comparatif 2002
SOLDE, début de l'année	2,176,890 $	2,326,765 $
Excédent des dépenses sur les revenus après démarches spéciales	(94,240)	(149,875)
SOLDE, fin de l'année	2,082,650 $	2,176,890 $

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

ÉTAT DE L'ENCAISSE

Exercice terminé le 31 octobre 2003

		Comparatif 2002
RENTRÉES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) OPÉRATIONS		
Excès des dépenses sur les revenus après démarches spéciales	(94,240) $	(149,875) $
Postes n'affectant pas le fonds de roulement:		
Dépréciation et amortisation	24,750	23,537
Fonds de roulement lié aux (utilisé dans les) opérations	(69,490)	(126,338)
Changement net en fonds de roul. autres que liquidités (voir ci-dessous)	60,620	2,405
Rentrées liées aux (utilisées dans les) opérations	(8,870)	(123,933)
RENTRÉES LIÉES AUX (UTILISÉES DANS LES) INVESTISSEMENTS		
Ajouts aux biens immobilisés	(12,131)	(25,749)
Augmentation (diminution) en liquidités	(21,001)	(149,682)
Liquidités au début de l'année	2,237,062	2,386,744
ENCAISSE À LA FIN DE L'EXERCICE	2,216,061 $	2,237,062 $
Encaisse à la fin de l'exercice représenté par:		
Liquidités :	134,879 $	31,315 $
Investissements	2,081,182	2,205,747
	2,216,061 $	2,237,062 $
CHANGEMENT NET EN FONDS DE ROULEMENTS AUTRES QUE DISPONIBILITÉS		
Augmentation (diminution) en:		
Actif à court terme:		
Divers recevables	(17,306) $	(42,862) $
Dépenses prépayées	(22,609)	22,930
	(39,915)	(19,932)
Passif à court terme:		
Comptes payables et passif accumulé	22,970	(18,512)
Revenu différé des droits de permis	(2,265)	985
	20,705	(17,527)
AUGMENT. (DIMIN.) NETTE EN FONDS DE ROUL. AUTRES QUE DISPONIB.	(60,620) $	(2,405) $

CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES
NOTES ACCOMPAGNANT LES ÉTATS FINANCIERS
Exercice terminé le 31 octobre 2003

1. MISSION
La Mission du Conseil des services funéraires (le Conseil) est de réglementer la prestation de services funéraires et de services de transfert conformément à la Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires (la « Loi ») afin de servir et de protéger l'intérêt du public.

Buts et valeurs corporatifs:

- Protéger les intérêts des consommateurs en Ontario en établissant, en instaurant et en maintenant des normes élevées d'exercice de la profession, de compétence professionnelle et de déontologie en matière de prestation de services funéraires et de services de transfert conformément à la Loi
- Informer les consommateurs de leurs droits
- Élaborer, instaurer et évaluer un plan permanent visant à atteindre efficacement les buts et les objectifs du Conseil
- Élaborer et instaurer des progr. en éduc. à l'intention des fournisseurs de serv. funér.et servi. de transfert
- Consulter les intervenants dans le but d'identifier leurs besoins et leurs intérêts
- Élaborer des recommandations à l'intent. du Gouv. au niveau législ., réglem., ainsi que politiques et pratiques.

Le Ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises détient la responsabilité pour la législation et la réglementation sur la protection des consommateurs en Ontario et supervise la qualité des services fournis par le Conseil.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

(a) Dépréciation
La dépréciation sur l'ameublement et sur l'équipement est fournie selon la méthode de l'amortissement linéraire en utilisant un taux annuel de 10 %. Les modifications locatives sont dépréciées sur la durée du bail.

(b) Revenu différé du droit de permis:
Le revenu différé du droit de permis représente la partie prépayée des droits qui appartient aux deux derniers mois de l'année civile.

3. PLACEMENTS - Valeur de Marché 2 104 635$ (2002 - 2,225,542$)

		Comparatif 2002
PRIN-CANADA - 2.985 %, échéance le 1er octobre 2003	-	204,039
Marché monétaire canadien - TD	51,302 $	50,170 $
Oblig. d'épargne CDA - 4.367%, échéance le 1er déc. 2005	215,481	206,217
Oblig. d'épargne CDA - 5.082 % échéance le 1er juin 2008	1,097,097	1,038,998
Oblig. d'épargne CDA - 3.958%, échéance le 15 mars 2009	405,728	-
Province de l'Ontario - 4.407%, échéance le 2 déc. 2006	210,949	201,350
Ontario Hydro - 2.490%, échéance le 15 octobre 2004	100,625	-
Bons d'épar. Ontario CS02 2.75%, échéance le 21 juin 2009	-	504,973
	2,081,182 $	2,205,747 $

Toutes les transactions de placement ont été faites dans le cadre des réglements intérieurs du Conseil.

4. DIVERS RECEVABLES

		Comparatif 2002
Minist. Services consom. et entreprises - Remboursement	12,097 $	24,401 $
Revenu du fonds d'indemnisation et divers	5,514	10,516
	17,611 $	34,917 $

5. BAIL-ENGAGEMENTS

L'espace des bureaux est loué par un accord à long terme qui expirera le 1er septembre 2006. Les baux pour les automobiles louées pour les inspecteurs expireront en mai 2004 et en septembre 2004. Les paiements futurs minimum de location pour ces baux avec des dates d'expiration d'un an ou plus étaient les suivants au 31 octobre 2003 :

2004	30,984 $
2005	15,060
2006	13,805
	59,849 $

6. Le Comité du fonds d'indemisation gère les affaires du fonds d'indemnisation des services funéraires prépayés établi en vertu de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires de 1989.*

7. DÉMARCHES SPÉCIALES

Perfectionnemnt professionnel - Thunder Bay	3,568 $	- $
Forum sur mobilité de la main-d'œuvre - Profil de compétences	4,998	9,970
Relations publiques	84,282	104,406
Site Web	7,507	8,449
Informatique - consultation	12,220	38,906
Accréditation	2,074	3,991
Révision de l'éducation	18,730	43,155
	133,379 $	208,877 $

L'excès des dépenses sur les revenus de 94 240 $ (2002: 149 875 $) provient directement de la décision du Conseil de retirer des fonds sur son excès accumulé pour ces démarches budgétisées et planifiées

8. Certains chiffres comparatifs ont été régularisés pour être conformes à la présentation de l'année en cours

FONDS D'INDEMNISATION DES SERVICES FUNÉRAIRES PRÉPAYÉS

(En vertu de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires, 1989*)

BILAN

Le 31 octobre 2003

		Comparatif 2002
ACTIF		
Actif à court terme :		
Liquidités :		
Toronto Dominion Bank	27,456 $	24,552 $
TD Private Client Group	15,185	3,585
Intérêts à recevoir	8,151	3,961
	50,792	32,098
Investissements – au prix coûtant (Note 3)	1,713,008	1,686,208
	1,763,800 $	1,718,306 $
PASSIF		
Passif à court terme :		
Frais d'administration de fiducie accumulés	1,435 $	4,998 $
Coûts administratifs accumulés	3,000	5,000
Frais juridiques accumulés	424	4,288
Honoraires de vérification accumulés	2,500	2,500
Taxe de vente et divers	1,143	302
	8,502	17,088
Surplus	1,755,298	1,701,218
	1,763,800 $	1,718,306 $

FONDS D'INDEMNISATION DES SERVICES FUNÉRAIRES PRÉPAYÉS

ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Exercice terminé le 31 octobre 2003

		Comparatif 2002
REVENU		
Paiements initiaux	2,700 $	3,600 $
Distributions des gains en capital	-	21,071
Revenu en intérêts et en dividendes	78,546	82,578
	81,246	107,249
DÉPENSES		
Coûts administratifs	3,000	5,000
Frais bancaires	25	43
Fonds prépayés indemnisés	9,410	63,458
Honoraires	3,340	7,203
Frais d'administration de fiducie	11,391	10,552
Opération de règlement non récupéré	-	4,800
	27,166	91,056
EXCÉDENT DU REVENU SUR LES DÉPENSES	54,080 $	16,193 $